

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Schein (dalam Muhammad, 2014, hal. 23) mengatakan bahwa organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab. Dalam definisi tersebut terangkum tiga karakteristik utama dari organisasi. Pertama suatu organisasi pasti memiliki suatu tujuan tertentu yang ingin dicapai sesuai dengan kesepakatan seluruh anggota organisasi. Kedua, demi mencapai tujuan tersebut organisasi menciptakan struktur organisasi yang mencerminkan pembagian hirarki tugas dan tanggung jawab. Ketiga, setiap bagian dari organisasi akan selalu saling berhubungan satu dengan yang lain dan tergantung pada komunikasi manusia untuk mengkoordinasi setiap aktivitas organisasi.

Komunikasi dalam organisasi dapat berlangsung dalam bentuk komunikasi ke bawah, ke atas dan ke samping (lateral). Penggolongan ini didasarkan pada arah aliran pesan-pesan dan informasi di dalam suatu organisasi. Komunikasi ke bawah merupakan bentuk komunikasi dimana aliran informasi terjadi dari tingkatan manajemen puncak ke manajemen menengah, manajemen yang lebih rendah dan akhirnya sampai karyawan operasional (Masmuh, 2013, hal. 10). Komunikasi ke atas memiliki aliran komunikasi dari hirarki wewenang yang lebih rendah ke yang lebih tinggi dan biasanya mengalir di sepanjang rantai komando (Masmuh,

2013, hal. 11). Komunikasi ke samping terjadi antara dua pejabat atau pihak yang berada dalam tingkatan hirarki wewenang yang sama (komunikasi horizontal) atau antara orang atau pihak pada tingkatan yang berbeda yang tidak mempunyai wewenang langsung terhadap pihak lainnya (komunikasi diagonal) (Masmuh, 2013, hal. 12).

Dalam kenyataannya, masalah komunikasi selalu muncul dalam organisasi (Masmuh, 2013, hal. 4). Padahal komunikasi dalam organisasi menjadi sistem aliran yang menghubungkan dan membangkitkan kinerja antar bagian dalam organisasi sehingga menghasilkan sinergi. Tidak ada organisasi tanpa komunikasi, karena komunikasi merupakan bagian integral dari organisasi (Lubis, 2008, hal.53). Komunikasi menduduki tempat sentral, karena struktur, keluasan dan ruang lingkup organisasi hampir seluruhnya ditentukan oleh teknik-teknik komunikasi (Masmuh, 2013, hal. 7). Jika hal ini bisa dipahami oleh setiap pengelola organisasi, maka perbedaan-perbedaan individu atau pun ketidak mengertian yang memicu konflik bisa dihindari.

Komunikasi organisasi harus bersifat terbuka, dua arah, dan konsisten. Komunikasi yang efektif akan membuat hubungan yang harmonis antara atasan maupun bawahan, sehingga terjadi kepuasan komunikasi. Konsep kepuasan komunikasi organisasi menurut Redding (dalam Masmuh, 2013, hal. 47) adalah semua tingkat kepuasan seorang karyawan mempersepsi lingkungan komunikasi secara keseluruhan. Pace and Faules (2001, hal.165) menyebutkan bahwa kepuasan adalah suatu konsep yang biasa berkenaan dengan kenyamanan (nyaman dengan pesan-pesan, media komunikasi, dan hubungan dalam organisasi). Muhammad (2014, hal. 88) juga menyatakan, kepuasan dalam pengertian ini merujuk kepada bagaimana baiknya informasi yang tersedia

memenuhi persyaratan permintaan anggota organisasi akan tuntutan bagi informasi, dari siapa datangnya, cara disebarluaskan, bagaimana diterima, diproses dan apa respon orang yang menerima. Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan komunikasi adalah sejauh mana harapan karyawan akan lingkungan komunikasi yang baik dapat dipenuhi oleh organisasi. Kepuasan komunikasi adalah suatu fungsi dari apa yang didapatkan seseorang, sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

Selayaknya setiap organisasi harus memiliki lingkungan komunikasi yang baik untuk mendukung kepuasan komunikasi karyawan, tidak terkecuali bagi Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Stasiun Jawa Timur. Organisasi ini adalah bentukan negara dengan tujuan sebagai media komunikasi massa yang mempunyai peran penting dalam kehidupan sosial, budaya, politik, dan ekonomi, memiliki kebebasan dan tanggung jawab dalam menjalankan fungsinya sebagai media informasi, pendidikan, hiburan, serta kontrol dan perekat sosial (UU No. 32 tahun 2002 tentang penyiaran terkait Haluan Dasar, Karakteristik Penyiaran, dan Prinsip Dasar Penyiaran).

Kepentingan masyarakat luas akan kebutuhan informasi, pendidikan dan hiburan serta pelestarian potensi daerah menjadi pertimbangan pemerintah untuk membangun stasiun Televisi Republik Indonesia (TVRI) di daerah. TVRI Jawa Timur sendiri merupakan salah satu kelompok stasiun daerah pertama yang dibentuk.

Namun berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan penulis, ditemukan beberapa permasalahan kepuasan komunikasi karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Iwan Tuwanakotta (penyiar senior, Kamis, 20 Maret 2014), informasi dari atasan kepada bawahan memangseringkali tidak jelas dan bersifat otoriter. “Antara atasan satu dengan atasan yang lain, seringkali memiliki pemikiran yang berbeda

sehingga menyusahkan karyawan di bawahnya. Pimpinan juga tidak mau maju, tidak mau mendengar saran karyawan.” (Iwan Tuwanakotta, Kamis, 20 Maret 2014). Kesulitan karyawan untuk mendapatkan informasi yang jelas berkaitan dengan pekerjaan, juga diungkapkan oleh John Gomal Sirait. Berdasarkan hasil wawancara dengan John Gomal Sirait (Produser, Kamis, 20 Maret 2014) menyatakan bahwa dia beberapa kali salah memberi instruksi kepada bawahannya karena instruksi dari atasan tidak jelas.”Pada 27 Februari lalu, listrik di TVRI padam. Karena listrik padam sudah tiga jam lebih, dan jam tayang Program Jawa Timur dalam Berita sudah terlewati satu jam, saya sebagai produser harus mengambil keputusan cepat. Saya akhirnya memutuskan untuk membatalkan siaran Program Jawa Timur dalam Berita pada hari itu, karena saya tidak kunjung mendapat kepastian dari tim teknik kapan genset akan baik kembali. Namun ternyata, tiga jam kemudian Pak Leneng (Kepala Divisi Program saat itu) menginstruksikan saya untuk men-*tapping* Program Jawa Timur dalam Berita untuk ditampilkan besok. Jelas hal tersebut tidak dapat dilakukan, karena seluruh *crew* sudah pulang.” (John Gomal Sirait, Kamis, 20 Maret 2014).

Selain instruksi atasan yang tidak jelas dan kesulitan karyawan untuk mendapatkan informasi yang jelas berkaitan dengan pekerjaan, berdasarkan hasil wawancara dengan Aditya Haryanto (Produser, Kamis, 20 Maret 2014) menyatakan bahwa dia mendapatkan kesulitan untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan perubahan kebijakan perusahaan. “Pada awal tahun ini, seluruh karyawan diminta untuk membayar 50 % iuran BPJS lewat pemotongan gaji. Namun ternyata, tiba-tiba kami diminta untuk menandatangani surat pernyataan untuk membayar 100 % iuran BPJS tersebut. Kami bingung yang benar yang mana.” (Aditya, Kamis, 20 Maret 2014).

Selain permasalahan komunikasi dari atas ke bawah, komunikasi horizontal atau komunikasi yang terjadi di antara karyawan pada tingkat jabatan atau hirarki yang sama seringkali ditemukan kendala. Berdasarkan hasil wawancara dengan Dimas Prakoso (penyiar, Jumat, 21 Maret 2014) menyatakan antara penyiar yang satu dengan penyiar yang lain tidak memiliki keleluasaan untuk berdiskusi perihal program acara. “Disini banyak terbentuk kelompok. Kelompok usia tua hanya bergaul dengan usia tua. Kelompok muda juga hanya bergaul dengan kelompok muda. Sehingga kesulitan saat kerjasama pembuatan program acara. Mereka juga pasti pilih-pilih tim.” (Dimas Prakoso, Jumat, 21 Maret 2014).

Sebagai Lembaga Penyiaran Publik, TVRI Jawa Timur juga selayaknya memiliki suatu forum sebagai sarana komunikasi antar karyawan. Namun, ternyata tidak setiap karyawan diberikan hak untuk menyarankan perbaikan program siaran TVRI Jawa Timur. Ade Priyatni (Produser senior sekaligus Pengarah Acara, Jumat, 21 Maret 2014) menyatakan, terdapat Forum Rapat Koordinasi, Monitoring dan Evaluasi yang diadakan sekali seminggu. Namun belum terjadi komunikasi dua arah, karena hanya para pimpinan saja yang diundang untuk hadir. “Padahal kami orang lapangan, kami yang benar-benar memproduksi program acara di lapangan. Namun kami tidak pernah dilibatkan dalam proses evaluasi. Bagaimana kami bisa tahu apa yang harus diperbaiki ? Bagaimana pula kami bisa memberikan pandangan kepada pimpinan untuk kemajuan suatu program acara ?” (Ade Priyatni, Jumat, 21 Maret 2014).

Namun hal ini ditanggapi oleh Herman sebagai Kepala Bidang Berita bahwa sebenarnya sudah ada standar operasional atau *job desk* bagi masing-masing karyawan untuk menjalankan tugasnya. Sehingga

diharapkan setiap karyawan sudah mampu menerjemahkan apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab mereka. “Memang di sini belum ada pertemuan rutin yang melibatkan seluruh karyawan. Tetapi mereka sudah punya *job desk* masing-masing. Mereka seharusnya sudah tahu apa yang harus mereka lakukan.” (Herma, Senin, 23 maret 2014).

Fenomena komunikasi yang terjadi di antara karyawan LPP TVRI Jawa Timur ini, perlu digali lebih dalam. Jumlah karyawan TVRI yang melebihi 300 orang, harus mampu dikelola dengan baik oleh pimpinan. Sehingga tercipta komunikasi yang baik dan kondusif. Prinsip tersebut tentunya menjadi tuntutan yang harus dipenuhi oleh sebuah perusahaan yang merupakan lembaga penyiaran publik.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah :

“Bagaimana kepuasan komunikasi karyawan Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Stasiun Jawa Timur ?”

## **I.3 Batasan Penelitian**

Penelitian ini mengambil judul Kepuasan Komunikasi Karyawan Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Stasiun Jawa Timur. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan metode survei. Objek kajian penelitian ini adalah mengenai kepuasan komunikasi. Populasi yang digunakan adalah seluruh karyawan Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Stasiun Jawa Timur, sebanyak 328 orang yang terbagi dalam lima divisi (Bidang

Berita, Bidang Program, Bidang Teknik, Bidang Umum, dan Bidang Keuangan).

#### **I.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan komunikasi karyawan di Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Stasiun Jawa Timur.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi Lembaga Penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia Stasiun Jawa Timur. Terutama dalam menjawab permasalahan komunikasi yang sedang dialami perusahaan. Selain itu, juga sebagai panduan bagi perusahaan untuk mengetahui bagaimana kepuasan komunikasi para karyawannya.

2. Manfaat akademis

Penelitian ini juga akan memperkaya kajian penelitian komunikasi khususnya konsentrasi komunikasi korporasi mengenai kajian tingkat kepuasan komunikasi karyawan.